

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
OBAT DI TIGA APOTEK WILAYAH SURAKARTA
PERIODE JULI-SEPTEMBER 2019**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I Pada
Jurusan Farmasi Fakultas Farmasi**

**Oleh:
RANI RAHMAWATI
K100130033**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN OBAT DI TIGA APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-
SEPTEMBER 2019**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

RANI RAHMAWATI
K 100 130 033

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



apt. Arifah Sri Wahyuni, M. Sc

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI TIGA APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2019

Oleh:

RANI RAHMAWATI

K100130033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
dan dinyatakan telah memenuhi syarat pada:

15/05/2020

Dewan Penguji:

Ketua Dewan Penguji: apt. Mariska Sri Harlianti, M. Sc

Anggota 1 Dewan Penguji: apt. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si

Anggota 2 Dewan Penguji: apt. Arifah Sri Wahyuni, M. Sc

Mengesahkan

Dekan ,



apt. Azis Saifudin, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 7 Agustus 2020

Penulis



Rani Rihmawati

K100130033

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI TIGA APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2019

Abstrak

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Kepuasan pasien merupakan cerminan mutu pelayanan yang diberikan apotek. Jika kinerja dibawah harapan artinya pasien tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pasien merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan apotek. Penelitian ini dengan metode observasional dan kuisioner sebagai alat mengukur kepuasan berdasar kinerja dan harapan konsumen. Jumlah sampel yang dilibatkan dari 3 apotek adalah 274 pasien. Pengukuran kepuasan didasarkan pada 5 Dimensi penelitian, yaitu dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode *Importance Perfomance Analysis* ditampilkan dengan diagram kartesius.

Kepuasan pasien di Apotek 1 didukung dari dimensi *responsiveness* dan *reliability* dengan nilai kepuasan 80,31% dan 77,86%. Sedangkan untuk Apotek 2 didukung dari dimensi *responsiveness* dan *emphaty* dengan nilai kepuasan 79,75% dan 73,71%. Dan untuk Apotek 3 didukung dari dimensi *responsiveness* dan *emphaty* dengan nilai kepuasan 83,98% dan 77,83%. Hasil analisis dengan diagram kartesius menunjukkan bahwa Apotek 1 harus mempertahankan pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Sedangkan Apotek 2 perlu menyediakan parkir yang memadai untuk pasien untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Untuk Apotek 3 perlu peningkatan pelayanan kepada pasien dengan memberikan informasi efek samping obat kepada pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan obat, kepuasan pasien, tingkat kepuasan pelayanan obat.

Abstract

Pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacy practices are carried out by pharmacists. Patient satisfaction is a reflection of the quality of service provided by the pharmacy. If the performance is below expectations, the patient is not satisfied, if the performance exceeds expectations, the patient feels satisfied. The purpose of this study was to measure patient satisfaction in pharmacy services. This research uses observational method and questionnaire as a tool to measure satisfaction based on performance and consumer expectations. The number of samples involved from 3 pharmacies was 274 patients. Measurement of satisfaction is based on 5 dimensions of research, namely the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible. The collected data were analyzed using the Importance Performance Analysis method displayed with a Cartesian diagram.

Patient satisfaction at Pharmacy 1 is supported from the dimensions of responsiveness and reliability with satisfaction values of 80.31% and 77.86%. Whereas Pharmacy 2 is supported from responsiveness and empathy dimensions with satisfaction value of 79.75% and 73.71%. And for Pharmacy 3 is supported from the dimensions of responsiveness and empathy with satisfaction values of 83.98% and 77.83%. The results of the analysis with the Cartesian diagram show that Pharmacy 1 must maintain the services that have been provided to patients. Whereas Pharmacy 2 needs to provide adequate parking for patients to increase patient satisfaction. For Pharmacy 3 it is necessary to improve services to patients by providing information on drug side effects to patients.

Keywords: drug service quality, patient satisfaction, drug service satisfaction level.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian salah satu pelayanan yang ada dalam mewujudkan kesehatan di masyarakat oleh apoteker untuk mewujudkan pelayanan kefarmasian yang bermutu dan berkualitas. Pelayanan kefarmasian bisa meliputi penampilan dan kenyamanan apotek, keramahan petugas, perhatian petugas dengan pasien, ketersediaan obat yang lengkap serta kecakapan petugas dalam melayani pasien. Oleh karena itu pelayanan kefarmasian di apotek harus dilakukan benar-benar secara baik agar pasien selalu puas dan tidak beralih ke tempat lain (Handayani *et al.*, 2009).

Kepuasan merupakan perasaan senang dari diri pasien atas apa yang diperoleh selama pelayanan kefarmasian tersebut. Kepuasan juga merupakan fungsi dari kinerja dan harapan (Kotler, 2009). Kepuasan pasien terhadap pelayanan di apotek merupakan cerminan mutu dari apotek tersebut. Kepuasan terhadap jasa apotek merupakan sikap dari pasien dalam menentukan pilihan pembelian suatu obat dan pemakaian obat secara tepat (Alfianasari, 2010).

Pengukuran kepuasan atas suatu layanan dapat didasarkan 5 dimensi (Supranto, 2011; Parasuraman *et al.*, 1994) yaitu:

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ini akan dinamis dalam penilaian, karena harapan pelanggan tidak ingin menghabiskan waktu yang banyak.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dapat dilakukan dengan memberikan informasi obat kepada pelanggan.
- c. *Assurance* (jaminan/keyakinan), yaitu kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan, tidak ragu-ragu dalam menjelaskan.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian, memahami kebutuhan pelanggan dan bersikap ramah
- e. *Tangible* (bukti langsung) yaitu, fasilitas yang langsung dapat dirasakan oleh pelanggan, misalkan tempat duduk yang cukup dalam ruang tunggu, tempat yang bersih, kenyamanan ruang tunggu.

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu dengan kuisioner. Dengan kuisioner dapat memperkirakan penilaian barang dan jasa dalam suatu bisnis apa yang membuat konsumen tidak puas dan dapat dilakukan suatu koreksi. Kepuasan pasien/konsumen merupakan faktor yang menentukan dalam suatu usaha atau bisnis (Supranto, 2006).

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek sesuai PermenKes No. 73 Tahun 2016 meliputi:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian
- b. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian; dan
- c. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*).
- d. Apotek harus memiliki: Ruang tunggu yang nyaman dan bersih, ruang konseling yang tertutup, disertai meja kursi serta lemari untuk penyimpanan atatan medis pasien, ruang racik obat, tempat sampah untuk pasien dan petugas (Dep Kes RI, 2016).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di tiga apotek wilayah Surakarta. Pengukuran kepuasan di apotek dapat dilakukan beberapa cara, yaitu: Menampung keluhan dan saran pasien. Dapat dilakukan dengan alat kotak saran, melihat indikator hasil pelayanan dilakukan dengan menghitung BOR (*Bed Occupancy Ratio*), LOS (*Lengt Of Stay*), TOI (*Turn Over Interval*), mengadakan pertemuan dengan pasien (Hartono, 2010).

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di masing-masing apotek tersebut, selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi kepada pasien mengenai obat-obatan dan cara penggunaan yang tepat agar dapat meningkatkan kualitas kesehatan ketika melayani pasien di apotek dan petugas dapat mengevaluasi kinerja yang sudah dilakukan kepada pasien.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan menggunakan bahan data yang diperoleh dari jawaban kuisioner responden, sedangkan alat yang digunakan yaitu kuisioner. Kuisioner berisi harapan dan kenyataan dengan berdasarkan 5 dimensi pengukuran, sedangkan masing-masing dimensi terdiri dari 4 pertanyaan dengan skor kepuasan 5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (kurang puas) dan 1 (tidak puas). Nilai kepuasan dapat dihitung dengan rumus :

$$Kepuasan = \frac{\text{Kenyataan}}{\text{Harapan}} \times 100\% \quad (\text{Kurniawan, 2018}) \dots\dots\dots(1)$$

dan disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan responden sebagai berikut:.....(2)

Tabel 1. Skala Tingkat Kepuasan Pasien		
No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Puas	0-20%
2	Kurang Puas	21-40%
3	Cukup Puas	41-60%
4	Puas	61-80%
5	Sangat Puas	81-100%

Jumlah sampel sebanyak 274 orang yang memenuhi kriteria sampel, yaitu: umur 18-60 tahun, pasien yang membeli obat di masing-masing apotek tersebut. Kepuasan diukur dengan kuesioner yang menilai harapan dan kenyataan dari beberapa dimensi. Metode ini sudah lolos kelayakan etik dengan nomor: 837/VII/HREC/2019.

Data yang terkumpul dianalisa menggunakan analisa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan (*Importance Perfomance Analysis*) dan ditampilkan dalam diagram kartesius. Untuk mengetahui dimensi apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki maka dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran A: menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh responden, tetapi apotek memberikan pelayanan yang buruk, sehingga dimensi tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Kuadran B: menunjukan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh responden dan sudah dilaksanakan oleh apotek sesuai harapan responden sehingga dimensi tersebut harus dipertahankan.

Kuadran C: menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pelaksanaannya dilakukan seadanya oleh apotek tersebut, sehingga dimensi tersebut menjadi prioritas rendah.

Kuadran D: menunjukkan faktor-faktor yang dianggap tidak penting oleh responden tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik, sehingga dimensi tersebut menjadi berlebihan (Algifari, 2010).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Demografi Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden masing-masing Apotek

No	Karakteristik Responden		Apotek 1	Apotek 2	Apotek 3
			Jumlah	Jumlah	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	51	34
		Perempuan	53	41	56
2	Usia	<20 Tahun	5	8	12
		21-30 Tahun	46	37	24
		31-40 Tahun	19	15	21
		41-50 Tahun	16	21	19
		51-60 Tahun	6	11	14
3	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	20	16	18
		Karyawan/Swasta	38	48	30
		Guru	7	7	8
		PNS	4	1	6
		Pedagang	2	6	10
		Ibu Rumah Tangga	14	8	16
		Wiraswasta	4	5	1
		Perawat	3	1	1

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini dengan jumlah sebanyak 274 responden didapatkan r tabel taraf signifikan 5% sebesar 0,118099. Pada bagian reliability statistics terlihat nilai Cronbach's Alpha = 0,907 yang lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti kuisioner terbukti reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel maka kuisioner memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan hasil angket dapat dipercaya.

3.3 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien masing-masing Apotek

No	Pernyataan	Kepuasan (%)	Kategori	Kepuasan (%)	Kategori	Kepuasan (%)	Kategori
		Apotek 1		Apotek 2		Apotek 3	
Dimensi Responsiveness							
1	Kecepatan dan ketepatan petugas	82,97	SP	81,22	SP	84,8	SP
2	Solusi pengobatan	84,14	SP	81,43	SP	83,37	SP
3	Kecakapan petugas	83,57	SP	78,53	P	81,72	SP
4	Informasi secara tertulis	70,54	P	62,86	P	69,61	P
Rata-Rata ± SD		80,31±6,53	SP	76,01±8,87	P	79,88±6,96	P
Dimensi Reliability							
1	Memberikan informasi obat	82,97	SP	79,75	P	83,98	SP
2	Pemakain dan penyimpanan obat yang benar	83,57	SP	72,04	P	74,13	P
3	Informasi efek samping obat	75,15	P	57,84	CP	70,37	P
4	Informasi penggunaan obat tertentu	69,74	P	55,83	CP	57,41	CP
Rata-Rata ± SD		77,86±6,63	P	66,37±11,48	P	71,47±10,99	P
Dimensi Assurance							
1	Apoteker selalu di Apotek	81,16	SP	80,98	SP	86,42	SP
2	Aturan pemakaian obat yang jelas	83,37	SP	74,95	P	76,13	P
3	Tanda pengenalan petugas	46,79	CP	45,29	CP	51,85	CP
4	Kelengkapan obat	77,76	P	69,51	P	81,07	SP
Rata-Rata ± SD		72,27±17,14	P	67,68±15,65	P	73,87±15,27	P
Dimensi Emphaty							
1	Informasi obat tanpa diminta	70,34	P	68,64	Puas	69,14	P
2	Petugas ramah dan sopan	83,37	SP	77,64	Puas	83,95	SP
3	Tidak membedakan pasien	78,76	P	75,81	Puas	80,04	SP
4	Perhatian tentang kesehatan pasien	76,91	P	71,26	Puas	78,19	P
Rata-Rata ± SD		77,34±5,40	P	73,71±3,94	Puas	77,83±6,27	P
Dimensi Tangible							
1	Ruangan khusus untuk pasien	66,53	P	51,84	CP	61,93	P
2	Kerapian petugas	73,9	P	58,81	CP	69,96	P
3	Parkir memadai	60,44	P	48,88	CP	59,05	CP
4	Tempat bersih dan nyaman	65,73	P	46,69	CP	61,52	P
Rata-Rata ± SD		66,65±5,53	P	51,55±5,28	CP	63,12±4,74	P

Keterangan : SP = sangat puas; P = puas; CP = Cukup puas

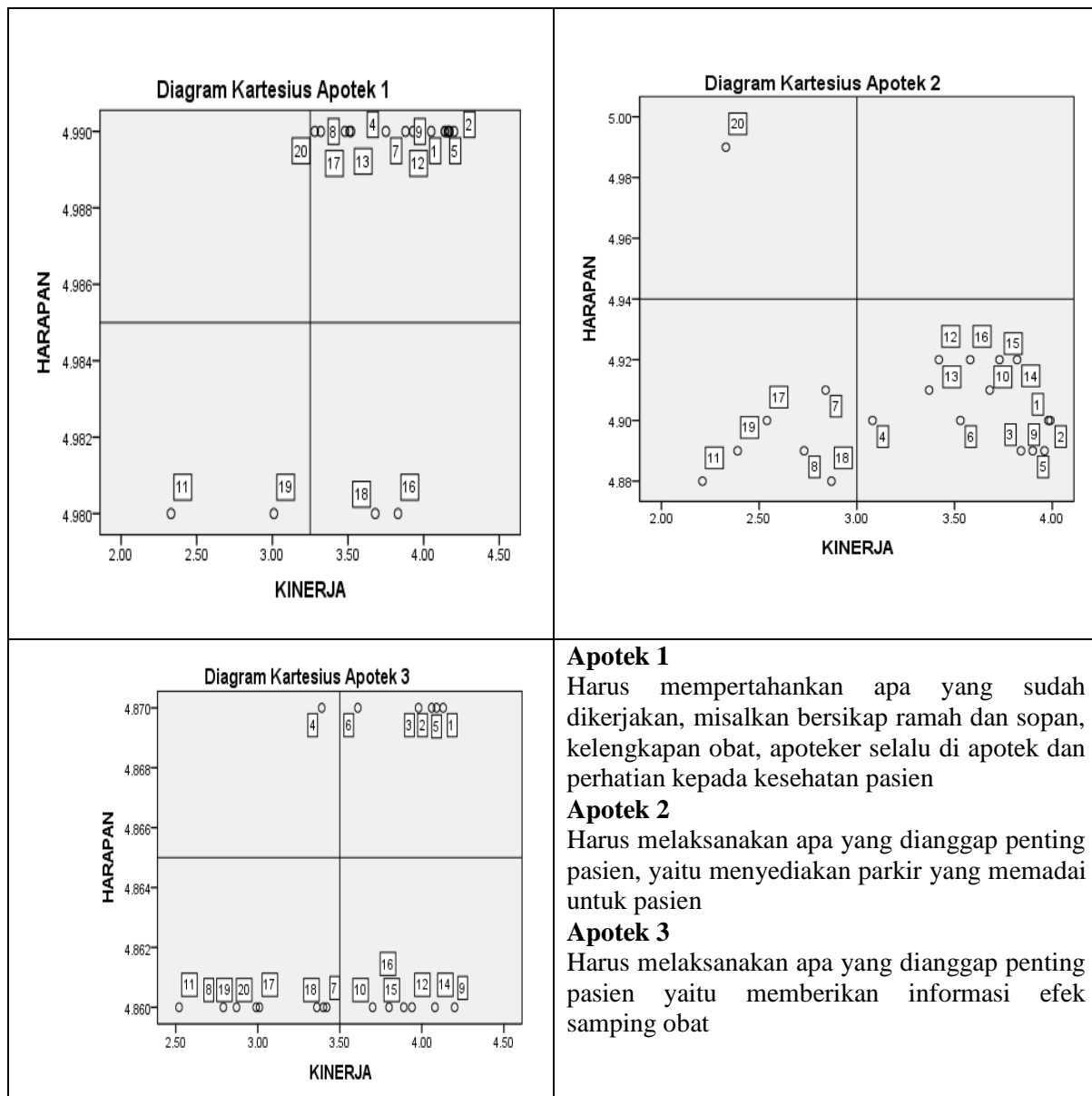
Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden di masing-masing apotek menunjukan bahwa di apotek 1 pada dimensi *responsiveness* diperoleh rata-rata sebesar 80,31% yang artinya pasien merasa sangat puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi

reliability diperoleh rata-rata sebesar 77,86% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *assurance* diperoleh rata-rata sebesar 72,27% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *emphaty* diperoleh rata-rata sebesar 77,34% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Dimensi *tangible* diperoleh rata-rata sebesar 66,65% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Nilai kepuasan tertinggi pada apotek 1 terdapat pada dimensi *responsiveness* pada solusi pengobatan yang diberikan ke pasien dengan nilai 84,14%. Banyaknya masyarakat yang melakukan swamedikasi dikarenakan adanya informasi mengenai iklan obat bebas dan obat bebas terbatas. Obat-obatan yang dijual di pasaran memudahkan seseorang melakukan swamedikasi terhadap keluhan penyakitnya, karena relatif lebih cepat, hemat biaya, dan praktis tanpa perlu periksa ke dokter. Namun, untuk melakukan swamedikasi diperlukan informasi yang benar agar dapat dicapai mutu swamedikasi yang baik, yaitu tersedianya obat yang cukup dengan informasi yang memadai akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (yusrizal, 2015). Dan nilai kepuasan terendah di Apotek 1 terdapat pada dimensi *tangible* pada atribut parkir yang memadai dengan nilai 60,44%. Berdasarkan penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa pasien merasa kurang puas dengan tempat parkir yang memadai (Diarti and Wiratmo, 2014). Sedangkan di Apotek 2 pada dimensi *responsiveness* diperoleh rata-rata sebesar 76,01% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *reliability* diperoleh rata-rata sebesar 66,37% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *assurance* diperoleh rata-rata sebesar 67,68% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *emphaty* diperoleh rata-rata sebesar 73,71% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *tangible* diperoleh rata-rata sebesar 51,55% yang artinya pasien merasa cukup puas pada dimensi tersebut. Nilai kepuasan tertinggi pada apotek 2 terdapat pada dimensi *responsiveness* pada solusi pengobatan yang diberikan ke pasien dengan nilai 81,43%. Dan nilai kepuasan terendah di Apotek 2 terdapat pada dimensi *tangible* pada atribut tempat bersih dan nyaman dengan nilai 46,69%. Dimensi *tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan, apabila pelayanan memiliki aspek *tangible* yang bagus maka secara simultan akan meningkatkan kepuasan pasien (Akhmad *et al.*, 2019) . Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dan terpelihara dengan baik maka konsumen/pasien lebih cenderung memilih pelayanan yang baik tersebut dibanding pelayanan yang memiliki sarana atau fasilitas yang lengkap tapi tidak terpelihara (Ihsan *et al.*, 2014) . Dengan kata lain bahwa hingga saat ini penentuan pemilihan apotek oleh pasien masih mengutamakan penampilan apotek, sehingga penampilan apotek sebagai dimensi *tangible* sangat penting untuk diperhatikan oleh apotek guna meningkatkan jumlah

konsumen. Pelayanan kefarmasian di apotek 2 yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah kebersihan apotek dan kenyamanan apotek untuk pasien. Dan di Apotek 3 pada dimensi *responsiveness* diperoleh rata-rata sebesar 79,88% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *reliability* diperoleh rata-rata sebesar 71,47% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *assurance* diperoleh rata-rata sebesar 73,87% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *emphaty* diperoleh rata-rata sebesar 77,83% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Pada dimensi *tangible* diperoleh rata-rata sebesar 63,12% yang artinya pasien merasa puas pada dimensi tersebut. Nilai kepuasan tertinggi pada apotek 3 terdapat pada dimensi *responsiveness* pada kecepatan dan ketepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dengan nilai 84,8%. Yang termasuk dalam item *Friendly Explanation* adalah keramahan pelayanan, profesional petugas apotek, ketepatan waktu pelayanan, hubungan pasien dengan apoteker, dan seberapa baik apoteker menjawab pertanyaan pasien. Upaya apoteker untuk memastikan obat bekerja sebagaimana mestinya, upaya apoteker untuk meningkatkan kesehatan pasien, dan pemecahan masalah yang berhubungan dengan obat, item ini dikategorikan pada dimensi *Managing Therapy* (Juwita *et al.*, 2019) . Salah satu manfaat dari pemberian informasi adalah untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang dapat mempengaruhi terapi obat dan dapat mengganggu hasil yang diinginkan oleh pasien (Mu, 2019). Dan nilai kepuasan terendah di Apotek 3 terdapat pada dimensi *tangible* pada atribut parkir yang memadai dengan nilai 59,05%.

Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat berfungsi sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan dan sebagai prediktor terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan (Utami and Cholisoh, 2017). Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Raising, 2019) . Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya (Baroroh, 2014). Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Akhmad *et al.*, 2019) .

3.4 Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dan Diagram Kartesius



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius masing-masing Apotek

Hasil analisis penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Apotek 1 harus mempertahankan apa yang sudah dikerjakan sehingga pasien akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, misalkan bersikap ramah dan sopan, kelengkapan obat, apoteker selalu di apotek dan perhatian kepada kesehatan pasien. Apotek 2 harus melaksanakan apa yang dianggap penting pasien, yaitu menyediakan parkir yang memadai untuk pasien agar pasien nyaman saat mengunjungi apotek. Apotek 3 harus melaksanakan apa yang dianggap penting pasien yaitu memberikan informasi efek samping obat sehingga pasien akan berhati hati setelah mengkonsumsi obat yang telah diterimanya.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka ketiga apotek tersebut harus memperbaiki salah satu atribut pada dimensi *assurance* yaitu penggunaan tanda pengenal pada petugas, kemudian untuk dimensi *reliability* apotek 2 dan 3 harus memberikan informasi efek samping obat dan penggunaan obat tertentu, hal tersebut sangat penting agar pasien tidak cemas saat mengalami efek samping yang dialaminya dan lebih waspada. Dan pada dimensi *tangible* apotek 2 dan 3 harus memperhatikan kebersihan apotek agar pasien merasa nyaman serta menyediakan tempat parkir dan toilet yang memadai.


Kelemahan penelitian dengan metode kuisioner ini antara lain, responden terburu-buru sehingga dalam mengisi kuisioner tidak teliti, responden tidak bersungguh sungguh dalam mengisi kuisioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad A.D., Dirga, K S.M., Adliani N. and Sukrasno, 2019, Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap, *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2 (kepuasan konsumen), 86–98.
Terdapat di: ejurnalmalahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A.
- Alfianasari J., 2010, *Pengaruh Komunikasi Pemasaran*, Makassar.
- Algifari, 2010, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, Penerbit Kurnia Kalam Sementara, Yogyakarta.
- Baroroh F., 2014, Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta, *Pharmaciana*, 4 (2), 135–141.
- Dep Kes RI, 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek,
- Diarti D.S.P. and Wiratmo W., 2014, Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Summersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Summersari Jember), *Pustaka Kesehatan*, 2 (3), 432–438.
- Handayani S., Raharni and Gitawati R., 2009, Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia, *Makara Kesehatan*, 13 (1), 22–26.
- Hartono, 2010, *Manajemen Apotek*, Jakarta.
- Ihsan S., Rezky P. and Akib N.I., 2014, Kefarmasian Oleh Apoteker Pengelola Apotek Di Apotek-Apotek Kota Kendari, *Medula*, 2 (1), 119–125.
- Juwita D.A., Arifin H. and Perdana J., 2019, Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian dengan marketing pada sektor lain , sektor membawa dampak yang begitu besar pada kefarmasian merupakan suatu hal yang, *Jurnal Farmasi Higea*, 11 (1), 32–40.









- Kotler, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, ed., Jakarta.
- Kurniawan K.Y., 2018, Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek wae laku ruteng kabupaten manggarai karya tulis ilmiah,
- Mu A., 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53 (9), 1689–1699.
- Parasuraman A., Zeithaml V.. L.L. and Berry L., 1994, Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, 58, 111–114.
- Raising R., 2019, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek, *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5 (01), 31–37.
- Supranto, 2006, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Utami S.A. and Cholisoh Z., 2017, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang Patients ' Satisfaction with Pharmaceutical Care in Community Pharmacies in The District of Rembang, , 14 (2), 54–61.
- yusrizal, 2015, Gambaran Penggunaan Obat Dalam Upaya Swamedikasi Pada Pengunjung Apotek Pandan Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2014 The Picture of Medication Use In An Effort Swamedikasi On Visitors Pharmacies Pandan Districts Jati Agung Regency Sout, *Gambaran Penggunaan Obat Dalam Upaya Swamedikasi Pada Pengunjung Apotek Pandan Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2014*, 4 (1), 446–449.

Lampiran 1. Kartu Kontrol Penelitian Apotek Cahaya Sehat

 Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta	AREA AKTIVITAS AKADEMIK (AA)	Tanggal Berlaku : 1 Maret 2011
	Fungsi Perkuliahan dan Ujian (FPU)	Tanggal Revisi : R0 Versi : V0 Kode Dokumen : FM-UMS-AA-FPU-PPK-13/R0

KARTU KONTROL KERJA PENELITIAN


Nama Mahasiswa : Rani Rahmawati
 NIM : K100130033
 Pembimbing Utama : Arifah Sri Wahyuni, M.Sc. Apt
 Pembimbing Pendamping :
 Judul Skripsi :
 EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT
 DI EMPAT APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2018

NO.	TANGGAL	YANG DIKERJAKAN	TANDA TANGAN & CAP INSTANSI
1.	22/7 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
2.	26/7 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
3.	29/7 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
4.	3/8 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
5.	7/8 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
6.	2/9 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
7.	4/9 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665
8.	6/9 19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	 Apotik CAHAYA SEHAT JL. ADISUMARMO 71 NUSUKAN SOLO TELP. (0271) 723665

Surakarta,
Dosen Pembimbing











(Arifah Sri Wahyuni, M.Sc. Apt)

Lampiran 2. Kartu Kontrol Apotek Keluarga Sehat

 Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta	AREA AKTIVITAS AKADEMIK (AA)	Tanggal Berlaku : 1 Maret 2011
	Fungsi Perkuliahan dan Ujian (FPU)	Tanggal Revisi : R0 Versi : V0 Kode Dokumen : FM-UMS-AA-FPU-PPK-13/R0

KARTU KONTROL KERJA PENELITIAN


Nama Mahasiswa : Rani Rahmawati
 NIM : K100130033
 Pembimbing Utama : Arifah Sri Wahyuni, M.Sc. Apt
 Pembimbing Pendamping :
 Judul Skripsi :
 EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT
 DI EMPAT APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2018

NO.	TANGGAL	YANG DIKERJAKAN	TANDA TANGAN & CAP INSTANSI
1.	22/7/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
2.	24/7/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
3.	26/7/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
4.	2/8/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
5.	4/8/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
6.	8/8/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
7.	28/8/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
8.	1/9/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
9.	3/9/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
10.	6/9/19	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	

Surakarta,
Dosen Pembimbing

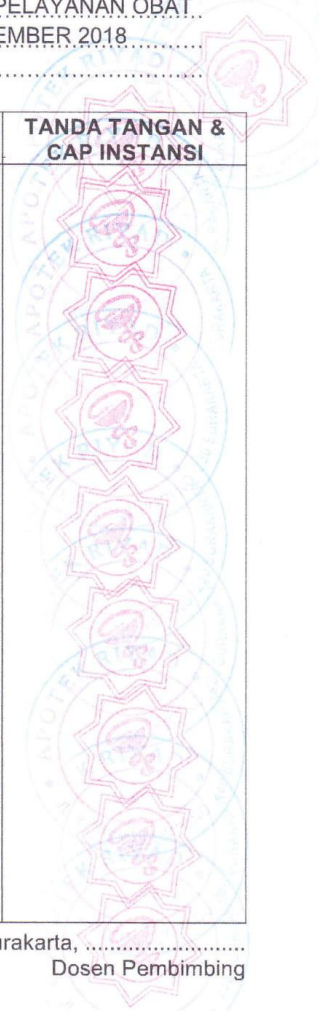
(Arifah Sri Wahyuni M.Sc. A)

Lampiran 3. Kartu Kontrol Apotek Riyadh

 Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta	AREA AKTIVITAS AKADEMIK (AA)	Tanggal Berlaku : 1 Maret 2011
	Fungsi Perkuliahan dan Ujian (FPU)	Tanggal Revisi : R0 Versi : V0 Kode Dokumen : FM-UMS-AA-FPU-PPK-13/R0

KARTU KONTROL KERJA PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Rani Rahmawati
 NIM : K100130033
 Pembimbing Utama : Arifah Sri Wahyuni, M.Sc. Apt
 Pembimbing Pendamping :
 Judul Skripsi :
 EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT
 DI EMPAT APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2018

NO.	TANGGAL	YANG DIKERJAKAN	TANDA TANGAN & CAP INSTANSI
1	23/7 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
2	25/7 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
3	27/7 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
4	30/7 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
5	1/8 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
6	5/8 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
7	8/8 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
8	14/8 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
9	29/8 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	
10	3/9 ¹⁹	Memberikan kuisioner ke pasien untuk diisi	

Surakarta,
Dosen Pembimbing

(Arifah Sri Wahyuni, M.Sc. Apt)

Lampiran 4. Contoh Pengisian Kuisisioner

KUISISIONER KEPUASAN PASIEN

NAMA : Rahmad

USIA : 25 Tahun

PEKERJAAN : Swasta

[Signature] ✓

NO	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tepat saat melayani pasien				✓						✓
2	Petugas menanggapi keluhan pasien dan memberikan solusi pengobatan				✓						✓
3	Kecakapan petugas dalam menanggapi keluhan pasien			✓							✓
4	Petugas memberikan informasi secara tertulis bila pasien tidak paham		✓								✓
1	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat			✓							✓
2	Petugas memberikan informasi cara pemakaian obat dan penyimpanan obat yang benar			✓							✓
3	Petugas memberikan informasi efek samping obat yang timbul setelah mengkonsumsi obat tersebut			✓							✓
4	Petugas memberitahu aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat tertentu		✓								✓
1	Apoteker selalu ada di apotek			✓							✓
2	Petugas menuliskan aturan pakai obat yang mudah dimengerti		✓								✓
3	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas		✓								✓
4	Ketersediaan obat yang lengkap			✓							✓
1	Informasi obat diberikan tanpa pasien meminta		✓								✓
2	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan obat			✓							✓
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien			✓							✓
4	Ketertarikan petugas dalam kesehatan pasien			✓							✓
1	Tersedianya ruangan khusus untuk pasien			✓							✓
2	Petugas memakai pakaian yang rapi			✓							✓
3	Parkir yang nyaman dan memadai serta tersedia toilet			✓							✓
4	Tempat yang bersih dan nyaman			✓							✓

Keterangan : 5(sangat puas); 4(puas); 3(cukup puas); 2(kurang puas); 1(tidak puas)

TERIMA KASIH

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jln. Jend. Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telp&Faks. (0271) 655 277
Website: <http://bappeda.surakarta.go.id> E-mail: bappeda@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

Nomor : 070/0920/VII/2019
Perihal : Izin Penelitian

Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah

Dijijinkan Kepada : Nama : Rani Rahmawati
No Identitas : K100130033
Alamat : Tanon Lor RT 04/01 GEDONGAN, COLOMADU, KARANGANYAR
Asal Instansi : Universitas Muhammadiyah Surakarta
Alamat Instansi : Jl. Ahmad Yani, Pabelan, Kartasura PABELAN, KARTASURA, SUKOHARJO
Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul "EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI EMPAT APOTEK WILAYAH SURAKARTA PERIODE JULI-SEPTEMBER 2018 "
Lokasi : 1. bagian utara apotek cahaya sehat
2. bagian barat apotek akmal sehat
3. bagian selatan apotek riyadh
Penanggung Jawab : Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt
Waktu : 00 0000 - 00 0000



a.n Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik
Kasi. Hubungan Antar Lembaga



(MOH. RUDIYANTO, S.Sos, M.Si)
NIP. 19760506 199703 1 004

Surakarta, 04 Juli 2019
a.n Kepala Badan Perencanaan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kasubid Kreativitas Inovasi dan
Penelitian



(BUDI WINARNO, SH)
NIP. 19710320 199903 1 003

Lampiran 6. Ethical Clearance

7/2/2019



KEPK-RSDM

HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE **KELAIKAN ETIK**

Nomor : 837 / VII / HREC / 2019

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI EMPAT APOTEK WILAYAH SURAKARTA
PERIODE JULI-SEPTEMBER 2018**

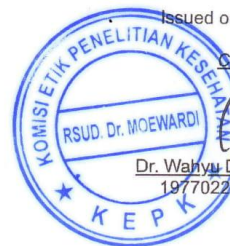
Principal investigator
Peneliti Utama

: Rani Rahmawati
K100130033

Location of research
Lokasi Tempat Penelitian

bagian utara apotek cahaya sehat, bagian barat apotek
akmal sehat, bagian selatan apotek riyadh, dan bagian
: timur apotek surakarta.

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik



Issued on : 02 Juli 2019

Chairman
Ketua

Dr. Wahyu Dwi Atmoko., Sp.F
19770224 201001 1 004